

Fecha: 4/03/2024

ASISTENTES

Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)

Ignacio Hidalgo (asesor externo)

TEMAS TRATADOS

1. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN ANTERIORES

En el anterior Acta de revisión por la Dirección no se definieron nuevas acciones a desarrollar más allá de las relacionadas con Objetivos y Riesgos y oportunidades analizadas en cada apartado de la presente Revisión.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO PERTINENTES AL SISTEMA DE CALIDAD

La organización identifica y determina su Contexto interno y externo mediante un Análisis DAFO, revisándolo anualmente. La última revisión se ha realizado con fecha 20/02/2024.

La Dirección ha detectado algún cambio con respecto al período anterior que se ha incluido en dicho análisis, fundamentalmente de temas relacionados con la IA y su relación directa con la traducción automática, como por ejemplo:

- *Falta de experiencia en traducción automática (Debilidad)*. Estamos tratando de ofrecer este servicio, de cara a la nueva norma. Sin embargo, no tenemos experiencia previa en él, por lo que nos cuesta posicionarnos y hacernos ver como realmente expertos en este nuevo tipo de traducción, además de tener que aplicar el típico ensayo-error a la hora de establecer unas tarifas razonables.
- *Dificultad para implementar soluciones tecnológicas de forma rápida y ágil (Debilidad)*. Somos una pequeña empresa y por lo tanto no tenemos grandes

capacidades logísticas ni económicas para implementar soluciones tecnológicas de forma rápida y ágil. No obstante, nuestro principal factor limitante ahora mismo es el equipo de desarrolladores con el que trabajamos, por lo que se pretende incorporar a un desarrollador en plantilla que nos mejore y agilice esta parte.

- *Ausencia de traductores que puedan darse de baja debido a la escasez de traducciones causado por el sacudón de la IA (Amenaza).* La IA ha pegado una buena sacudida al sector y los traductores tratan de ponerse las pilas. Sin embargo, esto va a hacer que muchos traductores pierdan trabajo y se den de baja o cambien de sector. Esto implicará un ajuste que hará que cuando sea necesario trabajar con traductores menos frecuentes cueste encontrar.
- *Acceso a licitaciones donde se pueda usar IA (Oportunidad).* Hasta ahora no nos presentábamos a licitaciones porque el motivo de asignación suele ser el coste. Puesto que la IA ya supone un ajuste, creemos que quizás una buena oportunidad podría ser explorar agencias que se presenten a concursos donde haya una parte de traducción y donde podamos ser competitivos en esos costes.

Aparte de estos nuevos elementos incluidos en el análisis del contexto, se han eliminado otros que se recogían en análisis anteriores pero que la Dirección considera ya superados, por ejemplo:

- *Clientes importantes que funcionan como portfolio (Fortaleza).* Hasta ahora hemos estado varios años tratando de utilizar esto como fortaleza a la hora de ganar clientes. Sin embargo, o no hemos sabido hacerlo bien o no ha funcionado realmente como creíamos, por lo que percibimos que esto ha dejado de ser una fortaleza.
- *Falta de implicación del personal en determinados aspectos de funcionamiento del Sistema de calidad (Debilidad).* Hemos detectado que el personal es más competente a la hora de aplicar ciertos pasos y procesos, y que se llegan a plantear por qué se realizan las cosas de una cierta manera, gracias a la formación y charlas continuas que realizan, por lo que se considera que esta debilidad ya ha sido superada.

- Mucha competencia en el sector (Amenaza). Se asume que la competencia siempre va a existir, por lo que ya no se percibe como una amenaza sino como algo inherente. Del mismo modo, consideramos que las empresas que no sepan adaptarse a la nueva realidad con la IA desaparecerán, por lo que el mercado se ajustará en cuanto a competencia.

El resto de elementos se mantiene estable con respecto a 2023, ya que continúan teniendo influencia en OKODIA y formando parte del análisis de riesgos y oportunidades.

La organización, por el tipo de actividad desarrollada, ha identificado las siguientes partes interesadas:

- Personal interno.
- Colaboradores externos.
- Clientes.
- Clientes finales.
- Proveedores.
- Administración.
- Accionistas.

El 20/03/2024, coincidiendo con la revisión del contexto interno y externo, se revisan las necesidades y expectativas de estas partes interesadas ya identificadas anteriormente y se verifica que siguen siendo válidas, no detectándose nuevos elementos.

Estas partes interesadas han sido consideradas a la hora de analizar los contextos interno y externo, así como los riesgos y oportunidades.

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

OKODIA analiza la satisfacción de sus clientes por diferentes medios. A los clientes nuevos se les solicita que realicen una valoración e incluyan una reseña en los comentarios públicos de Google. De esta forma, el impacto es doble: por una parte,

conocemos su satisfacción y, por otra, quedan referencias públicas para posibles nuevos clientes.

Durante 2023 se han registrado 12 reseñas a través de este sistema, aumentando el número con respecto a 2022 (11 reseñas) y 2021 (4 reseñas). Todos los comentarios son muy positivos, calificándolas todas con “cinco estrellas”. De manera general se sigue destaca la profesionalidad de la agencia, la calidad de los trabajos y la atención prestada durante todo el proyecto.

De manera general, la valoración media que arroja este sistema es de 4,9 sobre 5 de un total de 76 reseñas.

Otro de los métodos utilizados por OKODIA para conocer la satisfacción de los clientes es por medio del registro de las quejas y reclamaciones, para las que hay creado un apartado específico en el CRM en el que los Gestores de proyecto van registrando cualquier incidencia que se produzca en un proyecto.

Analizando este Listado de incidencias, se ve que el número de las reclamaciones de cliente registradas en 2023 (15) ha descendido con respecto a 2022 (32) y 2021 (17) a pesar de que la facturación se ha mantenido en cifras similares con respecto a dichos años. Un mayor control interno de los trabajos antes de su envío al cliente puede ser una de las principales razones para este descenso en el número de quejas externas.

La mayor parte de las quejas de los clientes están relacionadas con errores en la traducción, una supuesta mala calidad de las traducciones o traducciones demasiado literales. No todas las quejas de los clientes se consideran pertinentes, si bien, todas se registran en el CRM para un mayor control de las incidencias que se van produciendo.

También se lleva un registro de las felicitaciones recibidas de los clientes tras la entrega de los trabajos. A lo largo de 2023 se han recibido 31 felicitaciones, un número algo más elevado que en años anteriores (18 en 2022 y 25 en 2021) gracias fundamentalmente al mayor registro de las mismas por el personal como consecuencia de la formación en sensibilización en el Sistema impartida durante 2023.

OKODIA mide también la satisfacción de sus clientes por medio de una serie de indicadores que analizan diferentes aspectos tales como fidelización de clientes VIP (activos y nuevos) o el Grado de Satisfacción del Cliente (resultante de la ponderación del tipo de feedback recibido por los clientes activos).

Para los clientes VIP (aquellos con una facturación de 60000 euros anuales) se dispone de 3 indicadores diferentes para analizar su fidelización. Estos indicadores se pusieron en marcha en 2022 por lo que el histórico de datos no permite hacer un análisis muy pormenorizado, si bien, pueden obtenerse datos comparativos de su evolución. Por una parte, el número de clientes VIP activos fidelizados, el cual se ha incrementado en 2023 con respecto a 2022 (33 frente a 27); por otro, el número de clientes VIP nuevos fidelizados, que se mantiene en 12 en 2023 con respecto a 2022; y por último, el nº de clientes VIP fidelizados perdidos, que ha aumentado en 1 con respecto a 2022 (6 frente a 5). Con todos estos datos, la Dirección considera que la fidelización de los clientes VIP se mantiene estable en 2023 con respecto a 2022.

Por lo que respecta al indicador GSC (Grado de Satisfacción de los Clientes), se trata de un indicador nuevo puesto en marcha en 2023, no disponiendo de datos de años anteriores. Se trata de un indicador que tiene en cuenta tanto las quejas de clientes y las incidencias con proveedores externas en función de los que se encuentran activos en cada caso, todo ello ponderado con otro tipo de entradas como felicitaciones, quejas admisibles/no admisibles, etc. El indicador presenta un valor medio anual de 7,00 en 2023. En próximos años se valorará su evolución para poder obtener un mayor análisis.

Con respecto a la satisfacción del resto de las partes interesadas, OKODIA las tiene en cuenta y las analiza a través de otras diferentes herramientas comentadas a lo largo del presente informe, tales como Análisis DAFO, Riesgos y oportunidades, quejas y reclamaciones, etc., no detectándose ninguna insatisfacción en ninguna de ellas a juicio de la Dirección.

4. GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección puso en marcha los siguientes Objetivos de calidad para 2023, derivados de los análisis efectuados del contexto y de los riesgos y oportunidades:

1. Puesta en marcha de la traducción automática. Objetivo 2023-24. En proceso, continúa en 2024.
2. Implantación de la figura de los Manager de equipo. Conseguido.
3. Rebranding Okodia. Conseguido.
4. Conseguir 1 gran cliente nuevo (*continuación 2022*). No se ha alcanzado, se cancela.
5. Onboarding e incentivos a personal nuevo. Continúa en 2024.

Para 2024, se plantean los siguientes Objetivos:

1. Puesta en marcha de la traducción automática (*continuación 2023*).
2. Onboarding e incentivos a personal nuevo.
3. Mejorar el posicionamiento de marca.

Aparte de estos Objetivos propios del Sistema de calidad, la organización puso en marcha otra acción de mejora del sistema ("*Mejorar ámbito de calidad*") y derivada del análisis del contexto interno e identificada como Riesgo. Esta acción se centraba en mejorar los procesos internos de formación y de incidencias, generando las herramientas informáticas adecuadas para facilitar al personal el registro de acciones en ambos campos. De esta manera, con esta acción se ha conseguido aumentar el conocimiento y la participación del personal en el día a día del Sistema, sobre todo en lo relacionado con la interacción con los clientes y el registro y seguimiento de las incidencias que surgen.

El desarrollo y el seguimiento de todos estos Objetivos se realiza en el CRM.

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En 2022 se modificó el sistema de indicadores existente en OKODIA, incluyendo más indicadores relacionados con la fidelización de clientes y con la obtención de clientes nuevos. También se incluyó una nueva tipología de clientes (“Clientes VIP”), que son aquellos con una facturación superior a 1500 euros al trimestre (6000 anuales), para llevar una monitorización y un control más exhaustivo sobre sus proyectos. Su evolución ha sido analizada en el apartado relativo a la satisfacción de los clientes.

En 2023 se han incluido más indicadores nuevos en el sistema relacionados con las No conformidades/Incidencias detectadas, tanto generales como relacionadas con el Top3 de clientes y con proveedores/colaboradores. Al tratarse de indicadores de nueva creación, no se tiene un histórico previo de los valores obtenidos. En cualquier caso, al tratarse de indicadores relativizados en función del nº total de trabajos o de colaboradores, los valores obtenidos no son, a juicio de la Dirección, fuera de los parámetros esperados.

También se han puesto en marcha indicadores para el control del nuevo proceso de Posedición. Sin embargo, hasta 2024 no se han obtenido los primeros datos ya que no se han desarrollado proyectos de este tipo en 2023. Los límites admisibles de estos indicadores se plantearán una vez finalizado el primer año de lanzamiento del proceso.

Analizando los resultados obtenidos en aquellos indicadores sobre los que sí que se tienen datos de años anteriores, el comportamiento ha sido muy desigual, detectándose indicadores muy por encima de su valor límite y otros por debajo.

Por ejemplo, los indicadores relacionados con la Facturación (Global, Clientes VIP, Clientes Top3) presentan datos por debajo de los rangos aceptables establecidos, causado fundamentalmente por la irrupción de la IA, que ha afectado enormemente a los clientes más comerciales. El aumento del número de clientes VIP fidelizados perdidos también se debe a esta irrupción de la IA.

El indicador del nº de No conformidades de los Top3 también se ha desviado con respecto al valor medio establecido. En este caso concreto se propuso un valor límite

muy ambicioso (0) aún sabiendo que era prácticamente imposible lograrlo, pero dado que se trata de nuestros 3 mejores clientes, pretendíamos lograr la excelencia, y de ahí que queramos que todo salga perfecto. El análisis real de esas incidencias son problemas muy menores y en la mayoría de los casos sin mayor importancia, si bien, al quedar registradas en el listado hay que darles respuesta. Mantenemos el límite en 2024 a pesar de su exigencia.

El resto de indicadores presentan valores por encima de los límites fijados o muy cercanos, considerando la Dirección que su evolución ha sido adecuada.

Por lo que respecta a los indicadores que controlan los procesos web y de RRSS, todos presentan datos muy positivos. De hecho, analizando los resultados de 2023 se plantea la revisión de los límites en 2024 para adecuarlos a su evolución.

6. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En 2023 se han registrado 50 no conformidades, número más reducido que las registradas en 2022 (69), si bien mucho más elevado que las que se recogían tradicionalmente hasta la entrada en funcionamiento de del apartado específico para el registro de incidencias en el CRM. De esta manera se ha pasado de tener 10 en 2020 y 17 en 2021 a las cifras actuales. A pesar del aumento, la dirección considera que se trata de un porcentaje muy bajo con respecto al nº de pedidos desarrollados a lo largo del año.

Del total de No conformidades/Incidencias registradas, 15 están relacionadas con quejas de clientes, las cuales ya han sido tratadas en el punto anterior correspondiente. Este tipo de incidencias se ha reducido de manera considerable con respecto a 2022 (32), manteniéndose las catalogadas como "Internas de cliente", que son las que se detectan internamente de manera previa al envío al cliente. Es decir, se considera que los procesos internos de control de calidad están funcionando adecuadamente, detectando errores antes de que la traducción llegue al cliente.

Además, otras 19 incidencias están relacionadas con colaboradores externos, fundamentalmente con retrasos en la entrega de los trabajos encargados o por la utilización de traducción automática. En 2 de los casos, esta incidencia ha supuesto la

deshomologación de los traductores, un número similar al registrado en períodos anteriores, si bien, poco significativo con respecto al volumen de colaboradores y trabajos realizados en el período. Todo esto ha quedado recogido en la herramienta de control interno.

El resto han estado relacionadas con incidencias internas (error en presupuesto, mal recuento, etc.). Todas fueron registradas en el CRM y tratadas de manera inmediata. La percepción de la Dirección es que este proceso de control interno de las incidencias ha mejorado con respecto a años anteriores desde la implantación del registro de las mismas en el CRM y a la involucración de las gestoras de proyecto en la detección y registro de cualquier problema detectado. Este redundante en un mejor control de los trabajos entregados y, en consecuencia, en la satisfacción final de los clientes.

7. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

La última auditoría interna de calidad se ha llevado a cabo el 4 de abril de 2023 por parte de personal externo debidamente cualificado. En dicha auditoría, realizada según las Normas ISO 9001:2015 y UNE 17100:2015, no se detectó ninguna No conformidad.

La última auditoría externa de ambas Normas, correspondiente a un primer seguimiento, se celebró los días 20 y 21 de abril de 2023, sin detectarse tampoco ninguna No conformidad.

La programación del próximo ciclo de auditorías de 2024 para la totalidad de las Normas queda establecido de la siguiente manera: la auditoría interna se realizará el 8 de abril de 2024, auditándose la totalidad del Sistema Integrado 9001+17100+18587; mientras que la auditoría externa, correspondiente al segundo seguimiento de 9001+17100 y a la certificación de la ISO 18587, está planificada para los días 18 y 19 de abril de 2024.

8. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La organización dispone de una serie de proveedores de servicios/productos homologados, los cuales están incluidos en un Listado de proveedores homologados

incluido en el CRM de la organización. La mayor parte de ellos están incluidos como Históricos por tratarse de proveedores anteriores a la implantación del Sistema de calidad.

Durante 2023 se ha producido solamente la baja del proveedor ABBYY para software de traducción ya que cambió su forma de trabajo y subió el precio muchísimo, en la actualidad este servicio se realiza internamente. En cualquier caso, durante 2023 no se han registrado incidencias con ningún proveedor por lo que todos ellos continúan estando homologados.

En relación con los colaboradores externos, a lo largo de 2023 se ha procedido a la deshomologación de 2 colaboradores externos por problemas de calidad en las traducciones entregadas (retrasos, etc.). El resto de colaboradores son rehologados positivamente a fecha de la presente revisión.

9. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Personal

OKODIA dispone de una estructura pequeña debido a su modelo de negocio, basado en disponer de una red amplia de colaboradores externos. Dicha estructura está definida en el Organigrama existente.

Durante 2022 no se han producido bajas, incorporándose 1 nueva persona a la organización (Ana Verdejo) como Gestora de proyectos, habiendo recibido la correspondiente formación en el sistema de calidad.

Infraestructura

La organización dispone de los medios técnicos adecuados para la prestación del servicio, no estando previsto ningún cambio a corto-medio plazo.

Formación

En 2023 se cambió la manera de controlar y gestionar la formación en la organización, instalando un LMS (Learning Management System) en donde cada persona accede al catálogo de cursos y realiza los que le son de aplicación, cumplimentando su cuestionario de valoración.

Durante 2023 se han realizado un total de 19 cursos en los que han participado 20 personas de OKODIA, lo que supone un total de 75 acciones formativas realizadas en total por la organización en el año.

En la mayoría de los casos, se trata de formaciones internas del personal para la mejora de aspectos de su trabajo o en las diferentes herramientas existentes, por ejemplo, InDesign, Presupuestos web con WPML, Formación MTPE para PM, etc. Se trata de cursos online o tutoriales muy cortos sobre la temática específica que se necesita.

También se ha dado formación interna a las nuevas incorporaciones en el Sistema de calidad por medio de una formación específica colgada en el CRM sobre la ISO 9001 y la ISO 17100. Para este año se ha realizado un nuevo curso de formación obligatorio sobre la ISO 18587.

En todos los casos, la Dirección considera que la eficacia de estas acciones formativas es muy alta ya que ha permitido mejorar la competencia del personal y mejorar sus procesos de trabajo. En el caso de las nuevas incorporaciones, no se han registrado incidencias significativas relacionadas con los registros ni con los procesos existentes

La detección de nuevas necesidades formativas es un proceso continuo dentro de OKODIA. La Dirección está abierta a la realización de nuevas acciones formativas en los próximos meses siempre y cuando valgan para mejorar la capacidad y formación de su personal, comprometiéndose a analizar las posibles carencias formativas de alguno de sus trabajadores en algún área determinada y buscar el mejor curso que se adecue a las necesidades de ambas partes.

10. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

OKODIA identifica y analiza sus riesgos y oportunidades en el Listado de riesgos y oportunidades, derivados del análisis de los procesos internos, del contexto interno y externo de la organización y de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

La evaluación de la eficacia de las acciones puestas en marcha en 2023 se analiza en el propio Listado de riesgos y oportunidades 2023. Para la Dirección, todas las acciones han sido eficaces, bien sea porque han conseguido atenuar el riesgo o porque han permitido controlarlo.

La mayor parte de las acciones se mantienen en los riesgos y oportunidades ya que no han experimentado cambios.

11. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE CALIDAD

Como se ha comentado a lo largo del Informe, se ha procedido a la implantación de la Norma ISO 18587 de *Servicios de traducción. Posedición del resultado de una traducción automática*, lo que ha supuesto una revisión de toda la documentación del Sistema para su adecuación a los requisitos de la misma.

Además, se ha aprovechado este proyecto para revisar y actualizar los procesos y para habilitar un espacio en el CRM para poner toda la documentación del Sistema en un lugar de acceso a toda la organización. También, relacionado con el CRM, se ha aprovechado para incluir en el CRM varios de los registros del Sistema que hasta ahora se cumplimentaban en papel (DAFO, Partes interesadas, Formación, etc.).

Con estos cambios, no se prevé una nueva mejora en el Sistema a corto-medio plazo.

12. POLÍTICA DE CALIDAD

En la actualidad, la versión vigente continúa siendo la nº 4, de fecha 27 de febrero de 2024. Esta Política de calidad es revisada a día de hoy y se verifica su validez para el alcance y actividad de la organización y para su Sistema de calidad.

La Política de calidad está disponible para el personal de OKODIA a través del CRM, mientras que para el resto de las partes interesadas lo está a través de la página web.

13. NECESIDADES DE CAMBIOS

Sistema de calidad

Tras la revisión y actualización de la documentación del Sistema como consecuencia de la implantación de la ISO 18587 de Traducción automática, el Sistema de calidad de OKODIA continúa siendo válido para el funcionamiento y estructura actual de la organización, por lo que no se prevén cambios en el mismo en un futuro inmediato.

Recursos

La estructura de OKODIA se ajusta al modelo de negocio de la organización, disponiendo de una amplia base de datos de colaboradores externos homologados para la realización de los trabajos.

OKODIA siempre está abierta a la incorporación de nuevos colaboradores externos que amplíen y mejoren los servicios prestados a los clientes. Se trata de un proceso abierto y en continua mejora con el objetivo de disponer de una red extensa y de garantías frente a las exigencias de los clientes (calidad, combinación de idiomas, urgencias, etc.). Así, la base de datos se irá ampliando según vayan surgiendo necesidades u oportunidades de incorporar nuevos traductores. También se continúa con el trabajo de mantenimiento de la base de datos a fin de tenerlos actualizados en todo momento.

Por lo que respecta al personal de plantilla, durante 2023 se ha incorporado una nueva persona a la organización como Gestora de proyectos debido al incremento del trabajo. En función de la evolución de la actividad en los próximos meses se podrá valorar la incorporación de nuevo personal. Por ejemplo, se prevé la contratación de un desarrollador para realizar el trabajo que hasta ahora se subcontrataba externamente.

14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las conclusiones de la revisión por la dirección quedan definidas en cada uno de los puntos tratados a lo largo del presente informe. No se detectan nuevas oportunidades de mejora más allá de las acciones ya comentadas a lo largo del presente informe o de aquellas relacionadas con Objetivos o con Riesgos y Oportunidades.

ANEXO I.

El 14 de marzo se ha realizado la auditoría interna por personal externo debidamente cualificado, realizándose la misma en remoto.

Durante la misma se ha revisado la totalidad del Sistema de calidad y no se han registrado No conformidades, solamente una observación, la cual ha sido solucionada de manera inmediata por la Dirección.

La próxima auditoría interna, completa de todo el Sistema, se realizará a finales del primer trimestre de 2025, estableciéndose la fecha una vez se planifique la auditoría externa 2025.